

क्या आपकी बीमा कंपनी
सुन रही है आपकी बात?



यदि आपकी बीमा कंपनी ने
आपकी शिकायतों का समाधान नहीं किया है
तो संपर्क करें।

आईआरडीए ग्रीवेंस कॉल सेंटर :

टोल फ्री नं.: 155255

और अपनी शिकायतें दर्ज करवाएं तथा उनकी स्थिति का पता लगाएँ
या आप लॉग ऑन करें www.igms.irda.gov.in



बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण
**INSURANCE REGULATORY AND
DEVELOPMENT AUTHORITY**



**परिसंपत्ति बीमा पर
पुस्तिका**

विषय-सूची

1. इस पुस्तिका के बारे में	1
2. परिसंपत्ति बीमा	2
3. अक्सर पूछे जानेवाले प्रश्न	9
4. पॉलिसीधारक को सेवा देने का टी.ए.टी.	18
5. यदि आपको कोई शिकायत है	19

1. इस पुस्तिका के बारे में

इस पुस्तिका को बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) द्वारा **परिसंपत्ति बीमा** पर एक मार्ग दर्शिका के रूप में दिया गया है और ये केवल सामान्य जानकारी देती है। यहाँ दी गई कोई भी जानकारी संबंधित कानूनों, नियमों या विनियमों के प्रावधानों का स्थान नहीं लेती या वर्चस्व नहीं रखती।

पॉलिसी के बारे में विशिष्ट जानकारी के लिए या किसी अन्य अतिरिक्त जानकारी के लिए कृपया किसी लाइसेंसधारी एजेंट या ब्रोकर या आईआरडीए के साथ पंजीकृत किसी बीमा कंपनी से संपर्क करें।

2. परिसंपत्ति बीमा

परिसंपत्ति के अन्तर्गत बीमा इमारतों, मशीनरी, स्टॉक्स इत्यादि का आग और संबंधित खतरों तथा संध खतरे इत्यादि को बीमित किया जाता है समुद्र वायु, रेलवे, रोड तथा कूरियर के जरिए सामानों के परिवहन को मरीन कार्गो बीमा के तहत बीमित किया जा सकता है। जहाज के पेटों और नावां को मरीन हल बीमा के तहत बीमित किया जा सकता है। इसके अलावा विमान और हेलीकॉप्टर्स का बीमा करने के लिए एविएशन (उड़डयन) बीमा पॉलिसी जैसी विशेष पॉलिसियां उपलब्ध हैं। इस प्रकार परिसंपत्ति बीमा साधारण बीमा की अत्यंत व्यापक श्रेणी है और आपको जिस प्रकार के कवर की जरूरत होती है वह कवर की जाने वाली आपकी संपत्ति के प्रकार पर निर्भर होती है।

● पैकेज या अम्ब्रेला पॉलिसियाँ

पैकेज या अम्ब्रेला कवर्स उपलब्ध होते हैं जो एकल दस्तावेज के अंतर्गत विभिन्न कवर का मिश्रण होता है। उदाहरण के लिए एक पॉलिसी के अंतर्गत हाउसहोल्डर्स पॉलिसी, शॉपकीपर्स पॉलिसी ऑफिस पैकेज पॉलिसी में इमारतों, सामग्रियों सहित विभिन्न भौतिक संपत्तियों को कवर करते हैं। परिसंपत्ति को कवर करने के अलावा ऐसी पॉलिसियां कुछ व्यक्तिगत पहलुओं या देयता को भी कवर करती हैं। सुनिश्चित करें कि आप कवर के संपूर्ण विवरणों और पॉलिसी में निहित अपवाद

को समझें जिस पर आप विचार कर रहे हैं। पैकेज या अंब्रेला कवर्स में सभी विभागों के लिए नियम और शर्तें सामान्य हो सकती हैं और साथ ही पॉलिसी के विशिष्ट भागों के लिए विशिष्ट शर्तें भी हो सकती हैं।

● आग (फायर) बीमा

सबसे लोकप्रिय परिसंपत्ति बीमा है मानक आग बीमा पॉलिसी। आग बीमा पॉलिसी परिसंपत्ति को आग या पॉलिसी के तहत समाहित अन्य खतरों से होनेवाले किसी अप्रत्याशित नुकसान या क्षति/विनाश के प्रति सुरक्षा प्रदान करती है। आग बीमा पॉलिसी के तहत कवर किए जा सकने वाले परिसंपत्ति के भिन्न प्रकार हैं आवास कार्यालय, दुकान, अस्पताल, प्रार्थना स्थल इत्यादि और उनमें निहित सामान औद्योगिक/उत्पादन के जोखिमों जैसे मशीनरी, प्लांट, एक्युपमेंट तथा एक्सेसरीज कच्चा या तैयार माल, प्रक्रिया में इस्तेमाल सामान अर्ध तैयार माल, पैकिंग सामान जो कि फैक्ट्री गोदाम या खुले में होते हैं तथा उपयोगिताएँ औद्योगिक/उत्पादन जोखिम के बाहर स्थित हैं, भण्डारण जोखिम जो कि औद्योगिक जोखिम के परिसर के बाहर स्थित हो, टैंक फार्म/गैस की टंकी औद्योगिक जोखिम के परिसर के बाहर स्थित।

आग पॉलिसी क्या कवर करती है :

यद्यपि इसे "आग बीमा" कहा जाता है लेकिन आग के जोखिम के अलावा ये बिजली गिरने, विस्फोट, एयरक्राफ्ट हानि, दंगा,

हड़ताल और दुर्भावना से हुए नुकसान, आँधी चक्रवात, तुफान, हरिकेन, बाढ़ और जल प्लवन, आघात से हुई हानि, जमीन धंसना और भूस्खलन जिसमें चट्टान खिसकना, पानी की टंकियाँ, साधन और पाइपें फटना और/या बहना, मिसाइल परीक्षण प्रचालन, स्वयंचलित स्प्रिंकलर संस्थापनों से दुर्घटनावश रिसाव, जंगल की आग इत्यादि।

आग पॉलिसी में क्या अपवाद है :

आग बीमा पॉलिसी सामान्यतः पॉलिसी के अंतर्गत कुछ निश्चित राशि कवर नहीं करती जिसे “अधिशेष” (एक्सेस) करते हो। युद्ध और युद्ध सदृश कार्रवाइयों, आणविक खतरों, प्रदूषण या दूषण, विद्युतीय/ यांत्रिक खराबी, संधमारी और चोरी के कारण होने वाली हानिया क्षति को शामिल नहीं किया जाता। भूकंप, स्वाभाविक आग लगने जैसे कुछ खतरों को अतिरिक्त प्रीमियम के भुगतान पर कवर किया जा सकता है।

आग बीमा पॉलिसियाँ एक वर्ष के लिए जारी की जाती हैं जिसमें आवास (इवेलिंग) शामिल नहीं है, जिसके लिए पॉलिसी दीर्घकाल के लिए जारी की जा सकती हैं (न्यूनतम तीन वर्ष की अवधि के साथ)

● संधमारी बीमा

संधमारी बीमा पॉलिसी किसी व्यावसायिक उद्यम या घर के लिए प्रदान की सकती हैं। पॉलिसी परिसर में समाविष्ट

परिसंपत्ति को कवर करती है जिसमें शामिल है स्टॉक्स/माल या फिर ट्रस्ट में निहित वस्तुएँ यदि विशेष रूप से कवर किया गया है। ये तालाबंद आलमारी या तलाबंद कपबोर्ड में रखे कैश बॉक्स में रखी गई नगदी, बहुमूल्य वस्तुओं, प्रतिभूतियों को भी कवर करती है। यदि आप इसके लिए विशेष रूप से निवेदन करते हैं।

परिसर में रखी सामग्रियों के लिए कवर प्रदान करने के अलावा संधमारी बीमा पॉलिसी संधमारी के दौरान या संधमारी के प्रयास में आपके घर या परिसर को हुई क्षति को कवर करती है। पॉलिसी बीमित राशि की सीमा के अधीन संधमारी/चोरी के कारण आपकी बीमित संपत्ति को हुई वास्तविक हानि/क्षति के लिए भुगतान करती है। यदि बीमित राशि पर्याप्त नहीं है तो पॉलिसी केवल आनुपातिक हानि का भुगतान करती है। अतएव, आपको सुनिश्चित करना चाहिए कि आप कवर की गई संपत्ति का सही मूल्य आंकें ताकि अन्डर इंश्योरेंस न हो।

संधमारी बीमा पॉलिसी को आमतौर पर दंगा, हड़ताल, दुर्भावना पूर्णक्षति और चोरी के लिए विस्तारित किया जा सकता है।

संधमारी बीमा पॉलिसी में क्या शामिल नहीं होता?

सामान्य तौर पर पॉलिसी ट्रस्ट/कमिशन में रखे गए मॉल की हानि/नुकसान के लिए भुगतान नहीं करेगी जब तक विशेष रूप

से कवर न किया गया हो, आभूषण, विलक्षण वस्तु, टाइटल डीड्स व्यावसायिक पुस्तकें जब तक कि विशेष रूप से बीमित न हों, कोई राशि जो आग/प्लेट ग्लास बीमा पॉलिसी के तहत पाने योग्य हो, चाबी या ड्रिफ्टिंग चाबी का उपयोग करके सेफ से हुई हानि बशर्ते उसे हिंसा या भय से हासिल न किया गया हो; दुकान में सामान चोरी के कारण, आप आपके परिवार के सदस्यों/आपके कर्मचारियों का समावेश करने वाले कृत्य, युद्ध के जोखिम, दंगा व हड़ताल के कारण (अतिरिक्त प्रीमियम के भुगतान द्वारा कवर) दैवी आपदा आणविक खतरे।

- **समस्त जोखिम बीमा (ऑल रिस्क इंश्योरेंस)**

समस्त जोखिम बीमा सामान्यतः आभूषण और/या पोर्टेबल उपकरण के लिए कवर प्रदान करता है। यह कवर सामान्यतया चुन कर दिया जाता है। पॉलिसी की रचना कंपनी दर कंपनी भिन्न हो सकती है। यह ध्यान देना महत्वपूर्ण है कि समस्त जोखिम पॉलिसी अपवादों से मुक्त नहीं है। इसीलिए “समस्त जोखिम” का ये अर्थ नहीं है कि कोई भी चीज और हर चीज कवर की जाती हैं।

समस्त जोखिम बीमा में सामान्यतया क्या शामिल नहीं हैं :

अपवादों को देख लें - आमतौर पर पतंगे, कीट, फफूंदी, घर्षण व टूट या मरम्मत, डाइंग-या ब्लीचिंग, के कारण या धीरे-धीरे काम कर रहे कारण भंगुर वस्तुओं का टूटना/खरोंच या दरार बशर्ते वह परिवहन के माध्यमों की दुर्घटना के कारण न हो,

और कोई मैकेनिकल या विद्युतीय बिगाड़/खराबी जिसमें दुर्घटनावश बाहरी कारक शामिल नहीं हैं, अधिक बाइंडिंग डेटिंग या घड़ियों को अंतर्गत क्षति, कारों से चोरी पूर्णतः बंद सलून छोड़कर. परिस्थितिजन्य हानियां, कोई विधिक देयता, युद्ध के जोखिम, आणविक खतरे, किसी सरकारी/स्थानीय प्राधिकरण की कार्रवाई और बीमित के कृत्य के कारण हानि जिससे जोखिम बढ़ा है, को पॉलिसी की सीमा में शामिल नहीं किया गया है।

अतिरिक्त प्रीमियम के भुगतान पर मैकेनिकल और या विद्युतीय/ इलेक्ट्रानिक खराबी के लिए विस्तार प्रदान किया जा सकता है।

- **मरीन कार्गो बीमा**

मरीन कार्गो बीमा जल, वायु, सड़क या रेल, रजिस्टर्ड पोस्ट पार्सल, कूरियर या इनमें से दो या अधिक के मेल द्वारा परिवहन को कवर करता है।

मरीन कार्गो इंश्योरेंस पॉलिसी कौन ले सकता है :

खरीदार, विक्रेता, आयात/निर्यात व्यापारी, बाइंग एजेंट्स, ठेकेदार और बैंक इत्यादि।

मरीन कार्गो पॉलिसियाँ कार्गो में हितलाभ को कवर करती हैं और किसी तृतीय पक्ष के हितलाभ को भी कवर देती हैं जिसने

बिक्री की शर्तों द्वारा निर्धारण के अनुसार स्वामित्व के हस्तांतरण में रुचि हासिल की है।

मरीन कार्गो बीमा कैसे मदद करता है :

कार्गो विभिन्न प्रकार के जोखिमों के संपर्क में आने से क्षतिग्रस्त हो सकता है जिसमें शामिल है कार्गो का वहन कर रहे वाहन की दुर्घटना, झटकों, आघात इत्यादि के कारण नुकसान। तय करें कि क्या आप मूल कवर लेना चाहते हैं या व्यापक कवर। पॉलिसी के नियमों और शर्तों को पढ़ें तथा समझें। जांच लें कि क्या इसमें कोई "कटौतियाँ" भी हैं।

मरीन कार्गो बीमा पॉलिसी में आमतौर पर क्या शामिल नहीं है :

अंतर्निहित बुराई के कारण हानि या क्षति, विलंब, अपर्याप्त पैकिंग, आर्थिक दोष के कारण नुकसान या क्षति या शिप मालिक का दीवालियापन इत्यादि।

उपलब्ध संपत्ति बीमा के अन्य प्रकार क्या हैं?

उपलब्ध कुछ अन्य संपत्ति बीमा हैं इंजीनियरिंग इंश्योरेंस पॉलिसियाँ जैसे इलेक्ट्रॉनिक उपकरण बीमा, मशीन खराबी बीमा इत्यादि।

3. परिसंपत्ति बीमा पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

प्र. परिसंपत्ति बीमा पॉलिसी खरीदने के लिए क्या आवश्यकताएँ हैं?

उ. पॉलिसी से प्रस्तावक को बीमा के लिए प्रस्तावित की जा रही आस्तियों में सर्वप्रथम और सर्वोपरि रुचि होनी चाहिए, यानी ऐसी अस्तियों की हानि या नुकसान होने पर उसे आर्थिक रूप से नुकसान होने की संभावना होनी चाहिए। दूसरी बात, प्रस्तावक को प्रस्ताव फॉर्म जमा करना चाहिए (जिसे बीमाकर्ता की वेबसाइट या कार्यालय से पाया जा सकता है) प्रस्ताव फॉर्म में सभी विवरण होनी चाहिए जो बीमित के श्रेष्ठ ज्ञान के अनुसार सत्य हो और अन्य जानकारी देनी चाहिए जो प्रस्तावक के अनुसार सुसंगत हो।

प्र. परिसंपत्ति बीमा पॉलिसियों के कौन से भिन्न प्रकार हैं?

उ. कटेन्डेड फायर एंड अलाइड पेरिल्स पॉलिसियाँ सबसे लोकप्रिय हैं जो परिसंपत्ति को होनेवाले अधिकांश जोखिमों को कवर करती हैं जैसे आग, दंगा, बाढ़ और तूफान, संधमारी और चोरी के कारण मौजूदा आस्तियों की हानि को संधमारी व चोरी बीमा पॉलिसी के तहत कवर किया जा सकता है। बहुमूल्य वस्तुओं को समस्त जोखिम पॉलिसियों के तहत कवर किया जा सकता है और घर

मालिकों तथा दुकानदारों के लिए पैकेज पॉलिसियाँ हैं।

प्र. बीमा राशि कैसे तय की जाती है?

उ. आम तौर पर दो तरीके हैं। एक है बाज़ार मूल्य (मार्केट वैल्यू) और दूसरा है पुनर्स्थापना मूल्य (रीइंस्टेटमेंट वैल्यू). एम. वी. (मार्केट वैल्यू) के मामले में हानि होने पर आस्ति की उम्र के आधार पर मूल्य-हास लगाया जाता है। इस तरीके के अंतर्गत बीमित को बदले में नई आस्ति खरीदने के लिए पर्याप्त राशि नहीं दी जाती।

रीइंस्टेटमेंट तरीके में बीमा कं. द्वारा पुनर्स्थापन मूल्य का भुगतान किया जाता है जिसकी उच्चतम सीमा राशि होती है। रीइंस्टेटमेंट वैल्यू (आरआईवी) तरीके के अंतर्गत कोई मूल्य-हास नहीं लगाया जाता है। एक शर्त ये है कि क्षतिग्रस्त आस्ति करे दावा पाने की दृष्टि से मरम्मत/बदली किया जाना चाहिए। यह ध्यान दिया जाना चाहिए। कि आरआईवी पद्धति केवल स्थायी आस्तियों के लिए अनुमत है न कि स्टॉक्स और प्रक्रिया में शामिल स्टॉक्स के लिए है।

प्र. आग बीमा पॉलिसी की लागत क्या होगी?

उ. आग बीमा पॉलिसी की लागत या प्रीमियम इन पर निर्भर हो सकता है।

- कवर किए जा रहे जोखिम
- कवर की गई वस्तुओं का मूल्य
- बीमा के लिए प्रस्तावित परिसरों का उपयोग
- बीमा के लिए प्रस्तावित परिसरों के लोकेशन का विवरण
- इमारत का निर्माण और कब्जा

गैर जीवन बीमा विभाग की डी-टैरिफिंग के परिणामस्वरूप (मोटर तृतीय पक्ष बीमा छोड़कर जहाँ प्रीमियम दरें आईआरडीए द्वारा तय की जाती हैं) हर बीमाकर्ता द्वारा ली जानेवाली प्रीमियम की दरें भिन्न हो सकती हैं। तथापि उन्हें फाइल एंड यूज प्रक्रिया के तहत आईआरडीए के पास दायर किया जाना चाहिए।

प्र. आवासों पर कार्यालयों या उद्योगों में आस्तियों का मूल्य कैसे निकाला जाता है?

उ. आवासों के अलावा औद्योगिक इकाइयाँ या कार्यालय अस्तियों का मूल्य दर्शाने वाले बही खातों में हिसाब रखेंगे, इसीलिए बीमित राशि की गणना में कोई परेशानी नहीं होगी। आवासों के मामले में व्यापक वर्गों के तहत आस्तियों का हिसाब रखना चाहिए जैसे कि फर्नीचर व फिक्सचर, कपड़े बेड लिनेन किचन उपकरण, इलेक्ट्रॉनिक साधन इत्यादि और बीमित राशि निकालनी चाहिए।

प्र. मुझे अपनी इमारत का बीमा क्यों करवाना चाहिए? आग से इमारत को कोई नुकसान होने की संभावना नहीं हो सकती?

उ. आग और अन्य खतरों से (सामान्यतः आग बीमा पॉलिसी के तहत कवर) इमारतों को नुकसान हो सकता है आग की ऐसी दुर्घटनाएँ हो चुकी हैं जिसमें बहुमंजिला इमारतें पूर्णतः नष्ट हो गईं बाढ़ से भी विनाशकारी नुकसान हो सकता है। उसी प्रकार दंगा, आतंकी कृत्य भी मानव जीवन तथा संपत्ति को भारी नुकसान पहुँचा सकते हैं।

प्र. क्या मैं बीच अवधि में ही पॉलिसी रद्द करवा सकता हूँ? क्या मुझे प्रीमियम वापस मिलेगा?

उ. हाँ।

बीमित के विकल्प पर : अल्प अवधि के पैमाने पर प्रीमियम का संचय और कोई शेष राशि यदि हो तो लौटा दी जाएगी।

बीमाकर्ता के विकल्प पर : प्रीमियम की आनुपातिक वापसी दी जाएगी।

प्र. हानि के मामले में, बीमित की बाध्यताएँ क्या हैं?

उ. हर बीमित से ऐसा व्यवहार करने की अपेक्षा होती है मानो वह बीमित नहीं है। हानि की रोकथाम/बढ़ने से बचाने के लिए सभी सावधानियाँ बरतें। बीमा कंपनी को सूचित करें जिसे नुकसान का

निरीक्षण करने का मौका दिया जाना चाहिए। फायर ब्रिगेड को सूचित करें जो आग बुझाने में मदद करेगी। आग बुझाते समय पानी के कारण अन्य बीमित संपत्ति को हुए नुकसान की भरपाई बीमित कंपनी द्वारा की जाएगी। सर्वेक्षक को निरीक्षण करने और हानि का आकलन करने में सहयोग दें। यदि सर्वेक्षक का आगमन देर से होने की संभावना है तो फोटो खींचें और अप्रभावित आस्तियों को सुरक्षित स्थान पर पहुंचा दें। अपने दावे के समर्थन में बीमाकर्ता द्वारा आवश्यक दस्तावेज और पूर्ण किया गया दावा फॉर्म दें। मरम्मत/बदली करने के बाद बीमाकर्ता के पास बिल जमा करा दें।

प्र. यदि मैं उँचे मूल्य पर बीमा करवाता हूँ तो क्या मुझे उच्चतर दावा राशि मिलेगी?

उ. नहीं। जब आप आग बीमा पॉलिसी के लिए आवेदन करते हैं तो संपत्ति के मौजूदा बाजार मूल्य पर या संपत्ति के पुनःस्थापना मूल्य को बीमित राशि के आधार पर बीमित की जा रही सही राशि पर पहुँचने के लिए सटीकता से गिना जाना चाहिए। कवर की गई हानि या नुकसान होने पर देय मुआवजा इस पर आधारित होगा कि क्या संपत्ति को समुचित रूप से बीमित किया गया है या नहीं। यदि बीमित राशि अत्यधिक है तो इसके लिए अनावश्यक अधिक प्रीमियम का भुगतान किया गया है; यदि बीमित राशि अपर्याप्त है तो आपको केवल बाजार मूल्य के अनुपात में राशि मिलेगी।

प्र. क्या आभूषण, गहने और कलाकृतियों जैसी वस्तुओं को साधारण आग बीमा पॉलिसी द्वारा कवर किया जा सकता है?

उ. जब तक बीमाकर्ता द्वारा पूर्व सहमति नहीं दी जाती तब तक सामान्य आग बीमा पॉलिसी आभूषण, गहनों, कला कृतियों, स्क्रिप्ट, दस्तावेजी जानकारी, कम्प्यूटर सिस्टम जानकारी, शेयर्स व स्टॉक्स नकद जैसी वस्तुएँ कवर नहीं करती। इन्हें विशिष्ट निवेदनों पर कवर किया जा सकता है। और जो यथा आवश्यकता मूल्यांकन के अधीन होता है।

प्र. मैंने अपनी इमारत को कवर करने वाली बीमा पॉलिसी ली है। मेरे व्यवसाय का वित्त पोषण (फायनांस) करने वाले मेरे बैंक ने भी अलग से बीमा लिया है। एक ही संपत्ति को कवर करने वाली दोनों पॉलिसियाँ लागू हैं। दावे की स्थिति में क्या होता है?

उ. दावे की स्थिति में हर बीमाकर्ता अपनी संबंधित पॉलिसियों के तहत बीमित राशि के अनुपात में हानि की राशि अदा करेगा, जो अंशदान के सिद्धांत के अनुसार होगा। क्षतिपूर्ति के सिद्धांत का उद्देश्य है बीमित को उसी स्थिति पर रखना जहाँ वह घटना होने से पूर्व था। बीमित को हर पॉलिसी के तहत हानि की पूरी राशि के लिए दावा करने से रोका जाता है। बीमा कंपनी बीमित को केवल वास्तविक हानि की सीमा तक क्षतिपूर्ति करती है जो मूल्यन्हास, पॉलिसी एक्सेस इत्यादि के अधीन है और हानि में से लाभ कमाने

की अनुमति नहीं देती है।

प्र. सालवेज (बचाव) का क्या औचित्य है?

उ. विभिन्न प्रकार की बीमा पॉलिसियों के अंतर्गत दावों के मामले में अंशतः क्षतिग्रस्त माल या कार या किसी मशीनरी या किसी अन्य संपत्ति का मलबा कुल हानि के आधार (टोटल लॉस बेसिस) पर निपटाया जाता है उसे 'सालवेज' कहते हैं। पूर्ण राशि के लिए दावा निपटाने के बाद सालवेज बीमा कंपनी की संपत्ति बन जाता है। आम तौर पर सालवेज के निपटारे का कार्य बीमा कंपनी सर्वेक्षक को सौंप देती है जिसने हानि का आकलन किया था, जो सालवेज निपटारे की प्रक्रिया के निरीक्षण के अधीन हैं। सालवेज निपटाने के जरिए प्राप्त राशि को बीमाकर्ता अपने द्वारा अदा की गई हानि के प्रति चुकता कर लेगा।

प्र. मैं अपने माल को यात्रा जोखिम के प्रति कवर करना चाहता हूँ, मैं कौन सी पॉलिसी लूँ?

उ. मरीन कार्गो पॉलिसी यात्रा जोखिमों के प्रति माल के लिए कवर देती है। उदाहरण के लिए यदि आप अपने घर का सामान एक से दूसरे स्थान पर ले जा रहे हैं तो आप यह पॉलिसी ले सकते हैं। आप 'बेसिक कवर' या 'समस्त जोखिम' का चयन कर सकते हैं। कृपया पॉलिसी के नियमों व शर्तों को पढ़कर समझे कि आप क्या

खरीद रहे हैं।

- प्र. मरीन कार्गो बीमा का प्रबंध किसे करना होता है – खरीदार या विक्रेता को? या फिर क्या दोनों को कुछ सुरक्षा की ज़रूरत होती है?**
- उ. यह दोनों के बीच हुए बिक्री अनुबंध पर निर्भर है। हर बिक्री जैसे फ्री ऑन बोर्ड (एफओबी), कॉस्ट एंड फ्रेट (सीएंडएफ), कॉस्ट इंश्योरेंस एंड फ्रेट (सीआईएफ) इत्यादि के लिए बीमा का प्रबंधन करने की जिम्मेदारी अलग-अलग होती है।
- प्र. मुझे अपने आभूषण कवर करने की ज़रूरत है। मुझे कौन सी पॉलिसी लेनी चाहिए?**
- उ. बीमाकर्ता आभूषण को कवर करने के लिए समस्त जोखिम पॉलिसी देते हैं। आपको अवश्य सुनिश्चित करना चाहिए कि आपके आभूषण का मूल्यांकन सही किया गया है और आप दावा होने पर मूल्यांकन का प्रमाण दिखाने में सक्षम हों। समस्त जोखिम पॉलिसी में अपवर्जन भी होते हैं, इसीलिए नियम और शर्तें अच्छी तरह से पढ़ लें।
- प्र. जब मैं दूर रहूँ तब मैं अपने घर के सामान को संधमारी के प्रति कवर करना चाहता हूँ। क्या मुझे संधमारी बीमा पॉलिसी मिल सकती है?**

- उ. संधमारी बीमा पॉलिसी समानों को संधमारी के जोखिम के प्रति कवर करती है। संधमारी बीमा पॉलिसी चोरी के प्रति विस्तारित कवर भी प्रदान कर सकती है। यदि आप एक निश्चित वर्णित अवधि के भीतर घर पर नहीं हैं तो संधमारी बीमा पॉलिसी सामान्यतः खत्म हो जाएगा जब तक कि आप बीमा कंपनी को सूचित न करें और वे घर में आपके नहीं होने पर भी कवर को विस्तारित करने के लिए सहमत हो। ये सुनिश्चित करने का विचार अच्छा है कि आपके पास दूर रहने पर एकमात्र पॉलिसी के बजाय हमेशा संधमारी पॉलिसी हो। यदि आप घर में ताला बंद रहने पर ही सामान को बीमित कराना चाहते हैं तो हो सकता है आपको पॉलिसी न मिले।

4. आईआरडीए द्वारा निर्धारित

पॉलिसीधारक सर्विसिंग टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)

सेवा	अधिकतम टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)
साधारण	
प्रस्ताव की प्रक्रिया और फ़ैसलों की जानकारी देना जिसमें शामिल हैं पॉलिसी की आवश्यकताएँ/जारी करना/निरस्तीकरण	15 दिन
प्रस्ताव की प्रति प्राप्त करना	30 दिन
पॉलिसी जारी करने पश्चात की सेवा के निवेदन जो त्रुटियों/प्रस्ताव डिपॉजिट की वापसी और गैर-दावा संबंधी सेवा निवेदनों से संबंधित है।	10 दिन
जीवन बीमा	
समर्पण मूल्य/एन्चुइटी/पेंशन प्रक्रिया	10 दिन
परिपक्वता दावा/सर्वाइवल लाभ/दण्ड स्वरूप ब्याज का भुगतान	15 दिन
दावा दायर करने के बाद दावा की आवश्यकताओं को सूचित करना	15 दिन
जाँच की आवश्यकता के बिना मृत्यु दावा निपटारा	30 दिन
जाँच की आवश्यकता के साथ मृत्यु दावे का निपटारा/निरस्तीकरण	6 महिना
साधारण बीमा	
सर्वेक्षण रिपोर्ट जमा करना	30 दिन
बीमाकर्ता द्वारा पूरक रिपोर्ट मांगना	15 दिन
पहली/पूरक सर्वेक्षण रिपोर्ट मिलने के बाद दावे का निपटारा/अस्वीकृति	30 दिन
शिकायतें	
शिकायत की पावती देना	3 दिन
शिकायत का समाधान	15 दिन

5. यदि आपकी कोई शिकायत है

बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) के उपभोक्ता मामले विभाग ने इंटीग्रेटेड ग्रीवेंस मैनेजमेंट सिस्टम (आईजीएमएस) शुरू किया है जो शिकायतों के पंजीयन और निगरानी के लिए एक ऑनलाइन सिस्टम है। आपको सर्वप्रथम अपनी बीमा कम्पनी में शिकायत दर्ज करानी चाहिए और यदि आप कंपनी द्वारा इसके निपटारे से संतुष्ट नहीं है तो आप www.igms.irda.gov.in पर जाकर आईजीएमएस के जरिए इसे आईआरडीए के पास भेज सकते हैं। यदि आप बीमाकर्ता की शिकायत प्रणाली तक सीधे नहीं पहुँच पाते हैं तो आईजीएमएस बीमाकर्ता के पास आपकी शिकायत दर्ज कराने के लिए आपको एक मार्ग भी प्रदान करता है।

आईजीएमएस (यानी वेब) के जरिए अपनी शिकायत को पंजीकृत करने के अलावा आपके पास शिकायत पंजीकरण के लिए अनेक माध्यम (चैनल्स) हैं ई-मेल (complaints@irda.gov.in) के जरिए, पत्र (अपना पत्र ग्राहक मामले विभाग, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण, तीसरी मंजिल, परिश्रम भवन, बशीर बाग, हैदराबाद : को संबोधित करें) के जरिए, या आईआरडीए कॉल सेंटर को **टोल फ्री नं 15255** पर कॉल करें जिसके जरिए आईआरडीए बीमा कंपनियों के खिलाफ आपकी शिकायत निःशुल्क दर्ज करेगा और साथ ही उसकी स्थिति पर नजर रखने में मदद करेगा। कॉल के आधार पर शिकायत फॉर्म भर कर कॉल सेंटर आपकी सहायता करता है तथा जहाँ भी

आवश्यकता होती है ये सीधे बीमा कंपनी के पास शिकायतें दर्ज कराने में सहायक होता है। और बीमा कंपनी के पते, फोन नंबर, वेबसाइट विवरण, संपर्क क्रमांक, ईमेल आईडी इत्यादि से संबंधित जानकारी आपको देता है। आईआरडीए कॉल सेंटर भावी ग्राहकों और पॉलिसीधारकों के लिए व्यापक टेली-कार्यक्षमताओं के साथ एक असली वैकल्पिक माध्यम (चैनल) प्रदान करता है और सोमवार से शनिवार, सुबह 8 से रात 8 बजे तक 12 घंटे x 6 दिन तक हिन्दी, अंग्रेजी और विभिन्न भारतीय भाषाओं में कार्यरत रहता है।

जब आईआरडीए के पास कोई शिकायत दर्ज कराई जाती है तो वह उसे बीमा कंपनी में प्रेषित करके समाधान करवाता है। कंपनी को शिकायत का सामाधान करने के लिए 15 दिन दिए जाते हैं। यदि आवश्यकता पड़ती है, आईआरडीए जाँच पड़ताल और पूछताछ करता है। इसके अलावा जहाँ कहीं भी लागू हो, आईआरडीए रिड्रेसल ऑफ पब्लिक ग्रीवेंसज रूल्स, 1998 की शर्तों के अनुसार इंश्योरेंस ऑम्बड्समैन को संपर्क करने की सलाह शिकायतकर्ता को देता है।

अस्वीकृति

यह पुस्तिका आपको केवल सामान्य जानकारी प्रदान करने के लिए है और परिपूर्ण नहीं है। यह एक शिक्षा उपक्रम है और आपको कोई कानूनी सलाह नहीं देता।

बीमा आग्रह की विषयवस्तु है